

## PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES DE L'OCCUPANT

À l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), notre priorité est d'offrir un service de qualité au client. Comme nous nous sommes engagés à vous fournir ce service, chers clients, nous comptons beaucoup sur vos commentaires pour cerner vos sujets de préoccupation.

En tant qu'occupant d'un logement familial (LF), il y a peut-être des moments où vous trouvez que nos services ne sont pas à la hauteur de vos attentes. Si vous avez des difficultés particulières concernant les programmes d'entretien de l'ALFC ou la gestion des logements, vous pouvez présenter vos doléances par le biais de notre processus de règlement des plaintes de l'occupant.

Si votre plainte met en cause un membre du personnel ou de la communauté (p. ex., propriétaires d'animaux, bruit, disputes entre voisins, etc.), nous vous incitons à en parler directement avec les personnes concernées et/ou avec le représentant du quartier, de sorte que le Conseil communautaire intervienne et règle le problème.

Le processus de règlement des plaintes de l'occupant se déroule normalement ainsi :

### **Étape 1**

**Occupant** – Vous portez le problème à l'attention du personnel du Bureau de gestion des logements (BGL) de votre communauté, par téléphone, télécopieur, courriel ou en personne.

**Réponse de l'ALFC** – Le personnel de votre BGL discute de la question avec vous et tente de trouver une solution juste et équitable envers tous.

### **Étape 2**

**Occupant** – Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le problème a été traité, vous pouvez présenter vos doléances, par écrit, au gestionnaire des logements de votre communauté. Cette étape a un objectif double :

1. établir un sommaire rétrospectif des événements, pour votre usage et celui du gestionnaire du BGL;
2. enregistrer votre plainte par écrit.

**Réponse de l'ALFC** – Le gestionnaire des logements étudie votre plainte et y répond par écrit dans un délai raisonnable, vous avisant des démarches entreprises pour régler la situation. Au cours de cette enquête, on pourrait communiquer avec vous pour clarifier certains points ou pour obtenir plus de renseignements. Si l'étude de votre plainte risque de durer plus de trois semaines, un accusé de réception vous avisera de la date vers laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.

### **Étape 3**

**Occupant** – Si le problème ne peut pas être résolu au niveau local, vous pouvez adresser votre plainte, par écrit, au Siège social de l'ALFC :

Agent de relations avec la clientèle  
Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC)  
Quartier général de la Défense nationale  
Édifice Mgén Georges R. Pearkes  
Ottawa ON K1A 0K2  
Fax : (613) 998-8313

**Réponse de l'ALFC** – L'agent de relations avec la clientèle coordonne les efforts mis en oeuvre pour traiter votre plainte. Durant l'étude de votre plainte, le gestionnaire des logements de votre communauté sera appelé à fournir des renseignements, et l'on pourrait également vous demander des précisions ou des informations supplémentaires. Une fois que l'enquête approfondie aura eu lieu, le Directeur général - Opérations vous informera de la décision par écrit. Si l'on prévoit que l'étude de votre plainte durera plus de trois semaines, un accusé de réception vous avisera de la date vers laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.

Les commentaires constructifs des clients nous aident à évaluer notre rendement et à améliorer nos services. Du même coup, ils nous permettent de mieux connaître nos occupants. Votre collaboration est très importante pour nous, car elle nous aidera à maintenir des normes élevées de service à la clientèle.